

Перерасчет платы за ненадлежащее оказание услуг ЖКХ

Коммунальные услуги – это неотъемлемая часть нашей повседневной жизни, обеспечивающая комфорт и безопасность. К ним относятся водоснабжение, водоотведение (канализация), электроснабжение, вывоз мусора, содержание дома и придомовой территории и другие услуги без которых сложно представить современное существование. Качество этих услуг напрямую влияет на наше здоровье и благополучие. К сожалению идеальная ситуация, когда все работает без сбоев, встречается редко. Часто возникают ситуации, когда качество коммунальных услуг оставляет желать лучшего.

В таких случаях потребитель имеет право и должен требовать от Управляющей компании/поставщика коммунальных услуг (далее – Исполнитель) надлежащего качества предоставляемых услуг.

Важно помнить! Потребитель защищен законодательством: Жилищным кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» и другими нормативными актами, регулирующими сферу коммунальных услуг, которые

предоставляют потребителям право на получение коммунальных услуг надлежащего качества и в полном объеме, а также право на перерасчет платы за некачественные коммунальные услуги и возмещение причиненного ущерба.

Первым шагом является фиксация проблемы. Зафиксируйте дату и время нарушения, сделайте фотографии или видеосъемку (если это возможно).

Затем необходимо обратиться в аварийно-диспетчерскую службу Исполнителя и зафиксировать дату и время обращения, номер заявки. Как правило, у исполнителя имеется номер телефона «горячей линии», электронный адрес или личный кабинет на сайте, через которые можно сообщить о проблеме. При этом потребитель обязан сообщить свои фамилию, имя и отчество, точный адрес помещения, где обнаружено нарушение качества коммунальной услуги, и вид такой коммунальной услуги.

В свою очередь сотрудник аварийно-диспетчерской службы обязан сообщить потребителю сведения о лице, принявшем сообщение потребителя (фамилию, имя и отчество), номер, за которым зарегистрировано сообщение потребителя, и время его регистрации.

Сообщение потребителя должно быть зарегистрировано в электронном и (или) бумажном журнале регистрации таких фактов: дата, время начала и причины нарушения качества коммунальных услуг (если они известны исполнителю). Если исполнителю такие причины неизвестны, то исполнитель обязан незамедлительно принять меры к их выяснению.

Важно знать! В течение суток с момента обнаружения указанных фактов исполнитель обязан проинформировать потребителей о причинах и предполагаемой продолжительности нарушения качества коммунальных услуг.

В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы исполнителя известны причины нарушения качества коммунальной услуги, он обязан немедленно сообщить об этом обратившемуся потребителю и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации сообщений.

В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы исполнителя не известны причины нарушения качества коммунальной услуги он обязан согласовать с потребителем дату и время проведения проверки факта нарушения качества коммунальной услуги.

Важно знать! Время проведения проверки назначается не позднее 2 часов с момента получения от потребителя сообщения о нарушении качества коммунальной

услуги, если с потребителем не согласовано иное время. Отклонение от согласованного с потребителем времени проведения проверки допускается в случаях возникновения обстоятельств непреодолимой силы, в том числе в связи с авариями.

По результатам проверки составляется акт, в количестве экземпляров по числу заинтересованных лиц, в котором указываются дата и время её проведения, период предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества.

Если в ходе проведения проверки возник спор относительно факта нарушения качества коммунальной услуги и (или) величины отступления от установленных параметров качества, то любой заинтересованный участник вправе инициировать проведение экспертизы качества коммунальной услуги.

Расходы на проведение экспертизы, инициированной потребителем, несет исполнитель. Если в результате экспертизы, инициированной потребителем, установлено отсутствие факта нарушения качества коммунальной услуги, то потребитель обязан возместить исполнителю расходы на ее проведение. Расходы на проведение экспертизы, инициированной иным участником проверки, несет такой участник.

Важно знать! Если Исполнитель отказывается в проведении проверки, потребитель вправе составить акт проверки качества предоставляемых коммунальных услуг в отсутствие исполнителя. Такой акт должен быть подписан не менее чем 2 потребителями и председателем совета многоквартирного дома либо председателем товарищества или кооператива, если управление многоквартирным домом осуществляется товариществом или кооперативом.

В случае отказа компании устранить проблему или игнорирования обращения, следующим шагом становится обращение в контролирующие органы или суд.

Для перерасчета платы за некачественные коммунальные услуги необходимо обратиться к Исполнителю с письменной претензией, указав дату и регистрационный номер первоначального обращения в аварийно-диспетчерскую службу, приложить копию акта.

Право потребовать соответствующего уменьшения цены услуги, оказанной с недостатком, установлено статьей 29 Закона о защите прав потребителей.

Аналогичная норма содержится в пункте 98 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов (утв. Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354), в соответствии с которыми при предоставлении потребителю коммунальной услуги ненадлежащего качества размер платы за такую услугу подлежит уменьшению вплоть до полного освобождения от оплаты.

Если проблема не решается в досудебном порядке потребитель имеет право обратиться в суд, предъявив иск о возмещении ущерба и взыскании морального вреда. Для более эффективного решения проблемы желательно собрать доказательства ненадлежащего качества услуг: акты проверок, свидетельства соседей, экспертные заключения, медицинские справки (если некачественные услуги повлекли за собой проблемы со здоровьем), чеки и квитанции об оплате.